

Merrimack Valley Transit Se Enorgullece de Ofrecer Servicios Gratuitos de Mini MeVa No- ADA (mayores de 60 años)

Nuestro servicio **Mini MeVa** está disponible para personas de de 60 años de edad en adelante que residen en las comunidades que forman parte del área de servicio de las rutas fijas de los autobuses. El sistema de autobuses de rutas fijas de **MeVa** opera en las ciudades de Amesbury, Andover, Haverhill, Lawrence, Merrimack, Methuen, Newburyport, North Andover, Groveland y Salisbury. Para obtener este servicio debe llenar la aplicación a través de la oficina administrativa de **Mini MeVa.**
La aplicación está disponible en nuestro sitio web www.mevatransit.com, en nuestra oficina localizada en 85 Railroad Ave, Bradford o pude llamar al 978-469-6878 (opción 3) para que le sea enviada por correo.

Este servicio complementa el sistema de autobuses de rutas fijas de Merrimack Valley Transit **(MeVa)**, es un servicio de transporte compartido, de origen a destino (servicio puerta a puerta con previa solicitud).

Para este servicio se utilizan vehículos de **MeVa** equipados con rampas elevadoras y en ocasiones es suplementado con otros tipos de vehículos. Este servicio tiene como objetivo transportar la mayor cantidad de pasajeros posibles en cada viaje de manera segura y eficiente.

Este manual detalla las reglas que ayudarán a que usted y otros clientes de **Mini MeVa** reciban el mejor servicio posible. Siga estas reglas para evitar interrupciones en el servicio.

Como reservar

* Puede llamar a la oficina de **Mini MeVa** para hacer su reservación al (978) 469-6878 (opción 3) lunes – viernes 8:00am - 5:00pm.
* Los viajes pueden reservarse con hasta 2 semanas de anticipación, pero a más tardar dos días hábiles de anticipación.
* Al reservar un viaje, debe haber por lo menos 1 hora entre la hora prevista de su cita y la hora de recogida.
* Cuando reserve un viaje, especifique en qué entrada del edificio será la recogido y la dejado.
* Cuando reserve un viaje, la persona que le toma la reserva le dará una hora estimada de llegada con un margen de 30 minutos. Si le ponen en lista de espera, tendrá transporte, pero debe volver a llamar entre las 4:30pm y las 5:00pm la noche anterior, o el día en que le recogerán.
* Debe estar preparado para abordar el vehículo en cuanto llegue. El conductor no esperará más de 5 minutos.
* Si pierde un viaje, no podrá reprogramar otro viaje para el mismo día.
* Si el vehículo de **Mini MeVa** no se presenta dentro del margen de 30 minutos, llame a la oficina de **Mini MeVa** para consultar el estatus de su reservación.
* Las cancelaciones deben realizarse por lo menos 1 hora antes de la hora estipulada en que será recogido.
* No puede reservar o hacer cambios a su reserva el mismo día del viaje.
* Cada persona puede abordar con la cantidad de fundas que pueda cargar de una vez. Tenga presente que los conductores no pueden ayudar a cargar las fundas ni sus pertenencias personales.

Disponibilidad del servicio

Lunes – viernes .... 5:00 am - 8:00 pm
Sábado .... 7:00 am - 7:00 pm

No habrá servicio los siguientes días feriados: Día de Año Nuevo, Domingo de Pascua, Día de la Conmemoración de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Día de Navidad.

Reglas del servicio

* Todos los pasajeros deben utilizar cinturón de seguridad.
* Todos los pasajeros deben estar debidamente asegurados en todo momento. Los pasajeros que no estén debidamente asegurados no serán transportados.
* El tipo de vehículo en el que viaje dependerá de la disponibilidad.
* Aunque no es obligatorio, se recomienda que todas las personas que utilizan un dispositivo de movilidad de tres ruedas (como la Amigo Chair) o cualquier otro dispositivo de movilidad que no pueda sujetarse de forma segura se sienten en el asiento del vehículo, si pueden hacerlo.
* No se tolerará una conducta imprudente o destructiva hacia el vehículo propiedad de **MeVa.** Si se produce tal comportamiento, se le podría exigir que abandone el vehículo inmediatamente.
* El conductor, bajo ninguna circunstancia, es responsable de ninguna de las acciones realizadas por un cliente antes, durante o después de su viaje.
* Los pasajeros que no puedan estar desatendidos no deben viajar solos en un vehículo de **MeVa.**
* No está permitido comer, beber, fumar ni poner música a alto volumen en los vehículos.
* No se permiten propinas.

Cómo prevenir interrupciones en el servicio

Esté preparado para abordar el vehículo en cuanto llegue. El conductor no esperará más de 5 minutos una vez llegue. Si no está listo y el conductor se marchará, su viaje se registrará como No-Show. Las cancelaciones de viaje deben realizarse al menos 1 hora antes del inicio de su ventana de recogida. Si su viaje se cancela menos de una hora antes del inicio de su período de recogida, el viaje se marcará como cancelación tardía.

Modificaciones razonables

MeVa se compromete a brindar igualdad de acceso a sus servicios a personas con discapacidad, así como a cualquier individuo que (ya sea en ocasiones o durante un período prolongado) pueda requerir modificaciones a las reglas, prácticas y procedimientos de **MeVa.** Cualquier persona con una discapacidad que solicite modificaciones razonables durante un período prolongado debe completar el formulario que aparece en el sitio web de **MeVa** o llamar al (978) 469-6878 para solicitar un formulario. Se tomará una decisión dentro de los tres (3) días hábiles a partir de la fecha de la solicitud.

* En caso de que no sea práctico realizar la solicitud con anticipación, también se puede realizar una solicitud con el operador (al reservar su viaje) o directamente con el conductor. La persona responsable de reservas, el conductor y el despachador determinarán si se puede realizar la modificación.

Comentarios / Quejas:

Los comentarios o quejas se pueden realizar a través de varios métodos: nuestro sitio web, llamando al número principal de **MeVa** y hablando con la recepcionista, o llamando a la Oficina de *Mini* **MeVa.** Todas las quejas se entregan a la parte responsable y se llama al reclamante dentro de las 24 horas después de que se reciba la queja para informarle que se ha recibido y que está bajo revisión. Una vez resuelto, el reclamante recibirá una respuesta del jefe de departamento dentro de los tres (3) días hábiles en forma de llamada telefónica, correo electrónico o carta informándole del resultado.

La siguiente es la información de contacto de la oficina de *Mini* **MeVa:**
85 Railroad Avenue, Haverhill, MA 01835 - Tel. (978) 469-6878 opción 3 o fax (978) 521-5956
Correo electrónico: *Mini*MeVa@mevatransit.com